CRM

Manual de Instruções

Versão Beta

Desenvolvido por Agência Lidade

Sumário

1. Introdução 3
2. Página de Login 4
3. Ferramentas 4
4. Indicações 5
   4.1. Operadora 6
   4.2. Status 7
5. Seguros 8
6. Agenda 9
7. Relatórios 10
   7.1. Relatório por corretor 11
   7.2. Relatório de Indicações Fechadas 12
   7.3. Relatório por origem 13
   7.4. Relatório por status 14
   7.5. Relatório por quantidade de vidas 15
8. Dicas úteis 16

1. INTRODUÇÃO

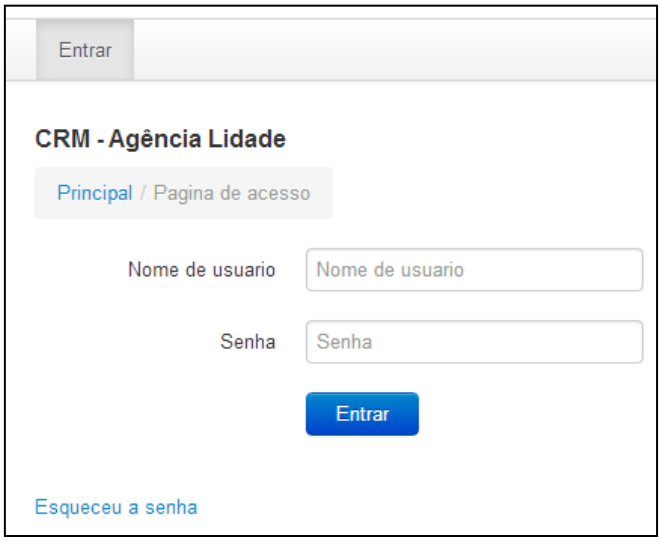
Este manual tem por obejtivo apoiar o treinamento dos usuários na utilização do CRM e possibilitar a utilização plena de todos os recursos e funcionalidades do sistema.

O documento está organizado de acordo com a sequência de telas que devem ser acessadas ou tarefas que devem ser realizadas para executar uma determinada atividade ou processo.

O manual foi elaborado de forma simples e obejtiva para facilitar a localização das informações.

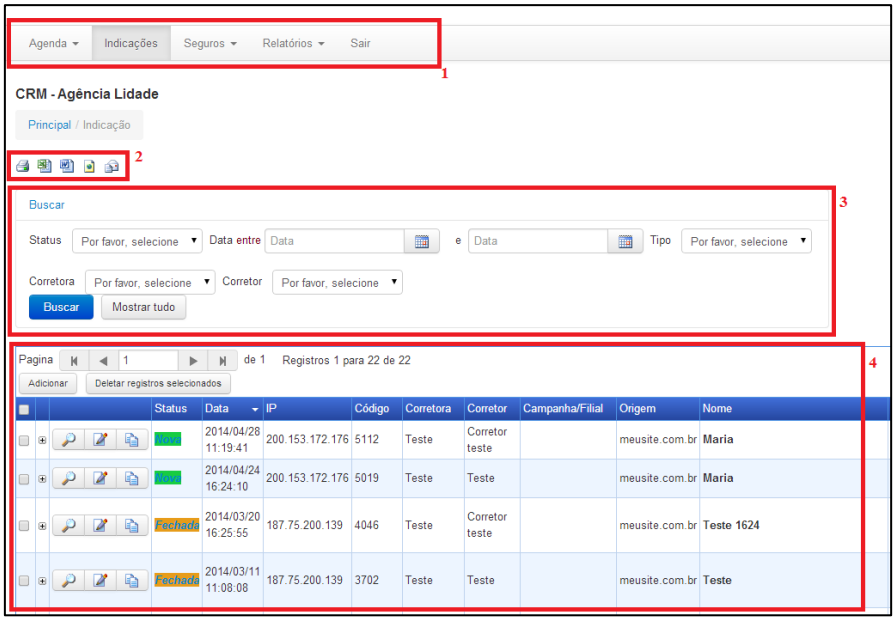
2. PÁGINA DE LOGIN

A página de login é a página inicial do CRM.



Entre com o usuário e senha para acessar o sistema.

3. FERRAMENTAS



1. Barra de menu – acesso rápido às páginas do CRM;
2. Exportação
   - Salvar a página atual como Excel,
   - Salvar como Documento do Word,
   - Salvar como HTML;
   - Enviar por e-mail

3. Filtros: encontre a indicação rapidamente; [1]
4. Discriminação das indicações selecionadas através dos filtros.

4. INDICAÇÕES

No menu, selecione Indicações.

Pagina 1 de 1 Registros 1 para 7 de 7
Adicionar
1
Deletar registros selecionados
2
Status Data/Hora IP Código Corretora Corretor Campanha/Filial Origem Nome
Nova 2014/04/24 16:24:10 200.153.172.176 5019 Teste Teste meusite.com.br Maria
Nova 2014/03/11 09:43:35 187.75.200.139 3694 Teste Teste meusite.com.br Teste 0943
Fechada 2014/03/11 11:08:08 187.75.200.139 3702 Teste Teste meusite.com.br Teste

Visualize todas as indicações atribuídas ao corretor ou à corretora (logado como supervisor).

1. Para incluir uma nova indicação clique no botão “Adicionar”.
2. Botões de gerenciamento da indicação:

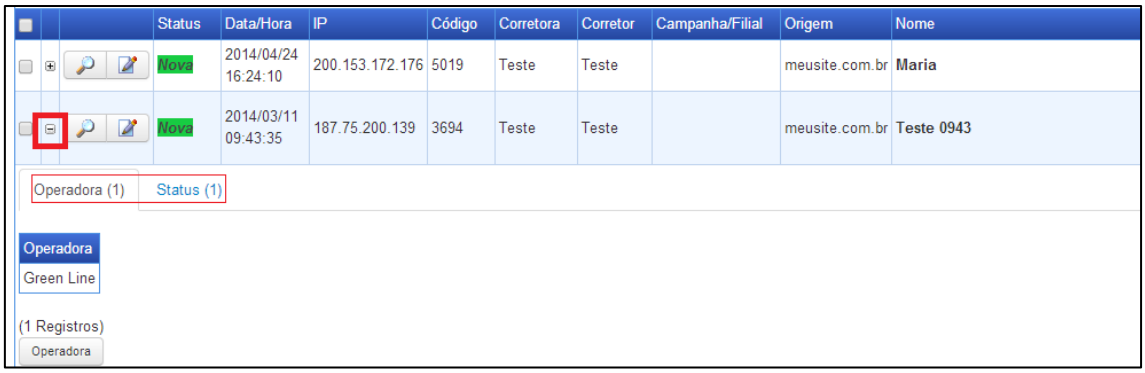
   Visualizar todos os detalhes da indicação;

   Editar a indicação.

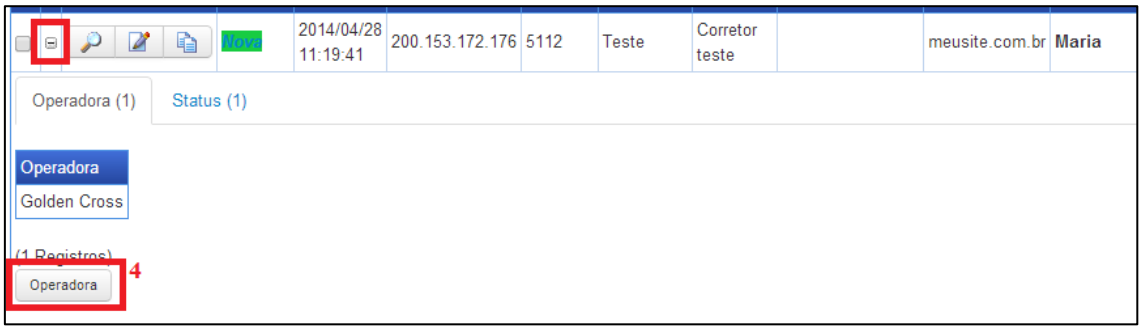
Pagina 1 de 1 Registros 1 para 7 de 7
Adicionar
Deletar registros selecionados
3
Status Data/Hora IP Código Corretora Corretor Campanha/Filial Origem Nome
Nova 2014/04/24 16:24:10 200.153.172.176 5019 Teste Teste meusite.com.br Maria
Nova 2014/03/11 09:43:35 187.75.200.139 3694 Teste Teste meusite.com.br Teste 0943
Fechada 2014/03/11 11:08:08 187.75.200.139 3702 Teste Teste meusite.com.br Teste

3. Deletar registros selecionados [com permissão de Supervisor] – assinale a indicação a ser excluída e clique no botão “deletar registros selecionados”.

[1] Ver capítulo 8. Dicas úteis.



Expanda a caixa de seleção para visualizar/editar as operadoras selecionadas e acompanhar o andamento da negociação da indicação.



4. Aba “Operadora”: para visualizar/editar clique no botão “Operadora”. [2]

5. Aba “Status”: para visualizar/editar clique no botão “Status”. [3]

4.1. Operadora

Gerencie as operadoras solicitadas na indicação selecionada.

[2] Ver capítulo 4.1. Operadora;
[3] Ver capítulo 4.2. Status;

1. Excluir a operadora da indicação.
2. Adicionar uma operadora.

3. Ao clicar no botão “Adicionar”, selecione a operadora desejada e clique em “Inserir”.

4.2. Status

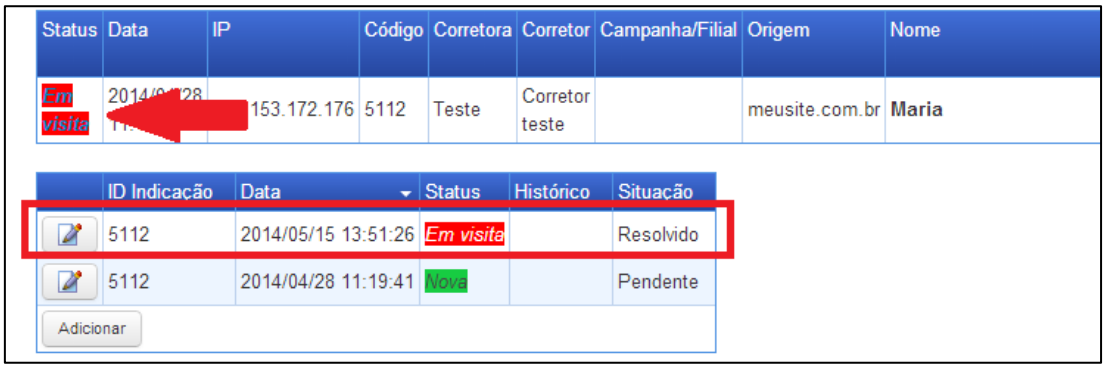
Informe ao CRM o andamento da negociação da Indicação.

Status Data IP Código Corretora Corretor Campanha/Filial Origem Nome
Nova 2014/04/28 11:19:41 200.153.172.176 5112 Teste Corretor teste meusite.com.br Maria
ID Indicação Data Status Histórico Situação
5112 2014/04/28 11:19:41 Nova Pendente
Adicionar
1
2

1. Editar a situação e/ou histórico da negociação da indicação.
2. Adicionar um status.

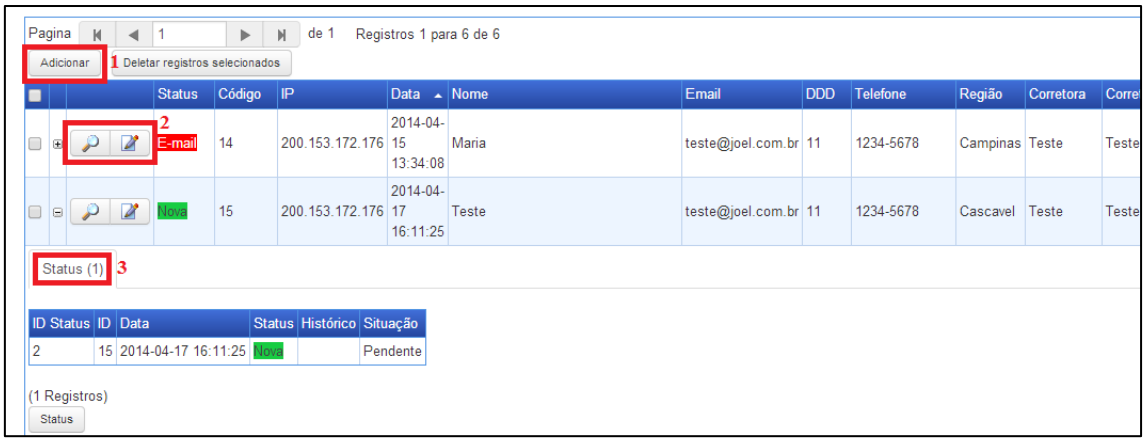
3. Ao clicar no botão “Adicionar”, inclua as informações e clique em “Inserir”.

Alterar o Status irá alterar a indicativa de Status, como mostra imagem abaixo:



5. SEGUROS

No menu, selecione o seguro que deseja gerenciar.

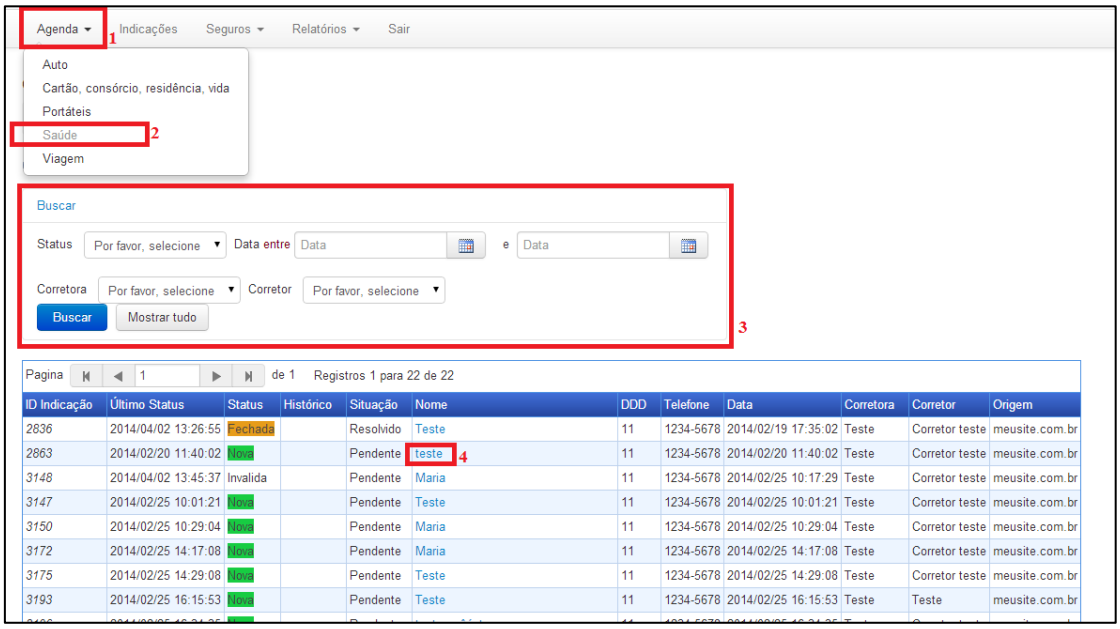

Pagina 1 de 1 Registros 1 para 6 de 6
Adicionar
1
Deletar registros selecionados
Status Código IP Data Nome Email DDD Telefone Região Corretora
2
E-mail
14 200.153.172.176 2014-04-15 13:34:08 Maria teste@joel.com.br 11 1234-5678 Campinas Teste
Nova
15 200.153.172.176 2014-04-17 16:11:25 Teste teste@joel.com.br 11 1234-5678 Cascavel Teste
Status (1)
3
ID Status ID Data Status Histórico Situação
2 15 2014-04-17 16:11:25 Nova Pendente
(1 Registros)
Status

Visualize todas as cotações atribuídas ao corretor ou à corretora (logado como supervisor).

1. Para incluir uma nova cotação clique no botão “Adicionar”.
2. Botões de gerenciamento da cotação:
   - Visualizar todos os detalhes da cotação;
   - Editar a cotação;
3. Aba “Status” [4].

6. AGENDA

É possível visualizar os últimos status das indicações atribuídas a um corretor.

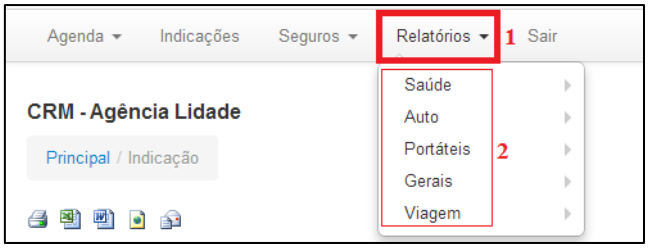

Agenda
1
Indicações Seguros Relatórios Sair
Auto
Cartão, consórcio, residência, vida
Portáteis
Saúde
2
Viagem
Buscar
Status Por favor, selecione Data entre Data e Data
Corretora Por favor, selecione Corretor Por favor, selecione
Buscar Mostrar tudo
3
Pagina 1 de 1 Registros 1 para 22 de 22
ID Indicação Último Status Status Histórico Situação Nome DDD Telefone Data Corretora Corretor Origem
2836 2014/04/02 13:26:55 Fechada Resolvido Teste 11 1234-5678 2014/02/19 17:35:02 Teste Corretor teste meusite.com.br
2863 2014/02/20 11:40:02 Nova Pendente teste 4 11 1234-5678 2014/02/20 11:40:02 Teste Corretor teste meusite.com.br
3148 2014/04/02 13:45:37 Invalida Pendente Maria 11 1234-5678 2014/02/25 10:17:29 Teste Corretor teste meusite.com.br
3147 2014/02/25 10:01:21 Nova Pendente Teste 11 1234-5678 2014/02/25 10:01:21 Teste Corretor teste meusite.com.br
3150 2014/02/25 10:29:04 Nova Pendente Maria 11 1234-5678 2014/02/25 10:29:04 Teste Corretor teste meusite.com.br
3172 2014/02/25 14:17:08 Nova Pendente Maria 11 1234-5678 2014/02/25 14:17:08 Teste Corretor teste meusite.com.br
3175 2014/02/25 14:29:08 Nova Pendente Teste 11 1234-5678 2014/02/25 14:29:08 Teste Corretor teste meusite.com.br
3193 2014/02/25 16:15:53 Nova Pendente Teste 11 1234-5678 2014/02/25 16:15:53 Teste Teste meusite.com.br

1. No menu, selecione “Agenda”;
2. Selecione uma das divisões da agenda (no exemplo, escolhemos saúde);

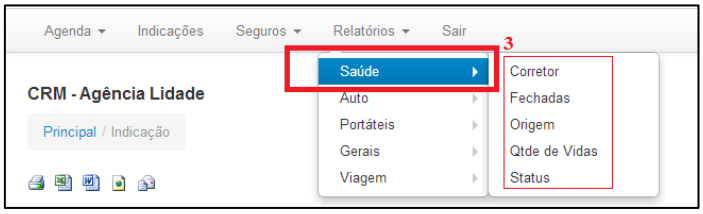
[4] Ver capítulo 4.1. Status;

3. Utilize os filtros para relacionar as indicações desejadas;
4. Para visualizar todos os detalhes da indicação, clique no nome do cliente.

7. RELATÓRIOS

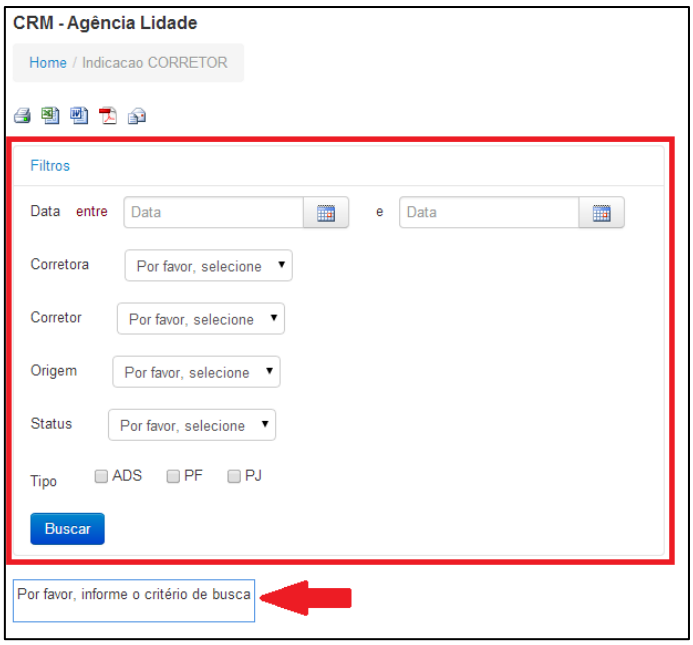


1. No menu, selecione “Relatórios”;
2. Os relatórios são subdivididos para melhor análise dos dados e apuração do desempenho da corretora, do corretor e da campanha.



3. Selecione uma das divisões de relatórios (no exemplo, escolhemos saúde);

Todos os relatórios possuem a opção de filtragem para realizar a apuração de dados e consequentemente uma análise personalizada de acordo com a necessidade da corretora, como mostra a imagem abaixo:

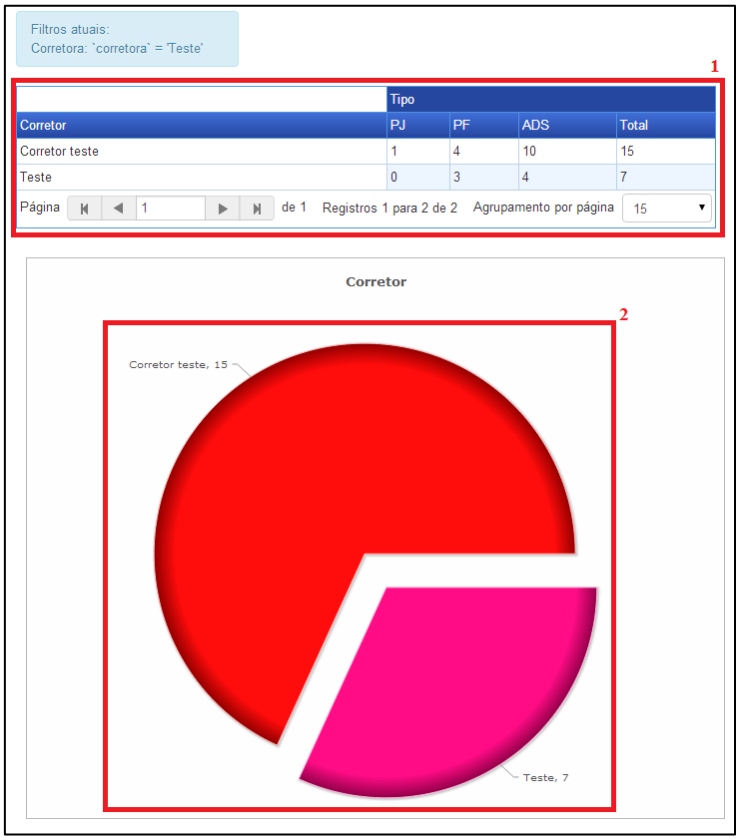


Para gerar um relatório, deve-se selecionar um ou mais filtros, o que delimitará o alcance da busca no sistema para montar a visualização de dados.

Importante: Selecione a corretora no campo de filtragem “Corretora” para ver as opções de filtragem para os campos de “Corretor” e “Origem”.

7.1. Relatório por corretor

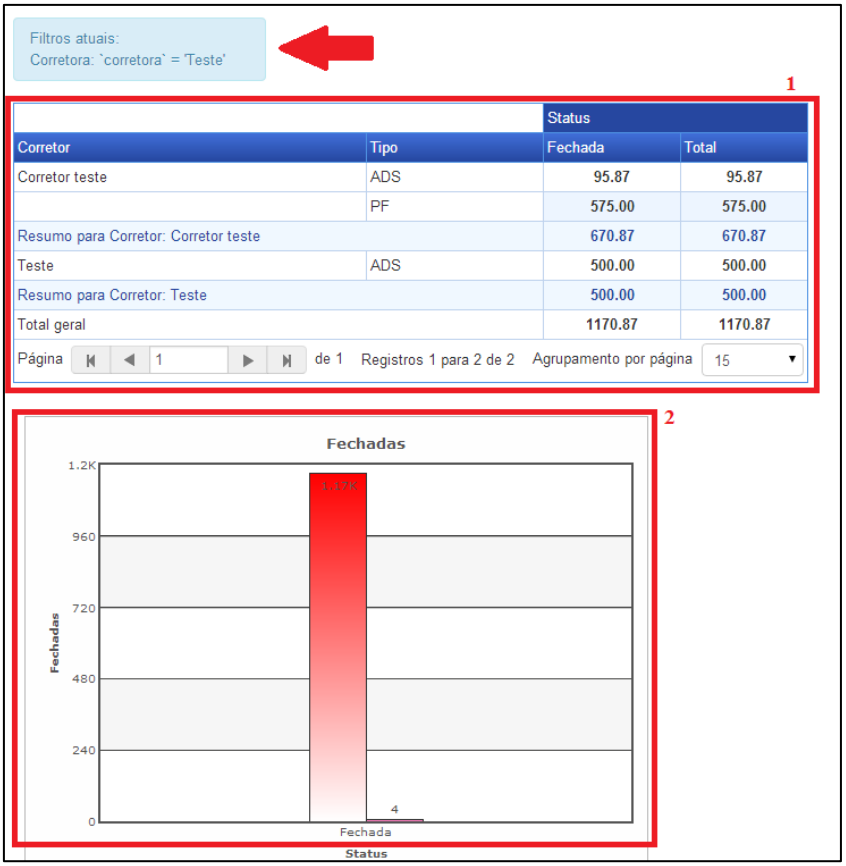
O relatório por corretor permite obter a relação de quantas indicações foram captadas e atribuídas a cada corretor cadastrado no CRM.



1. Tabela descritiva com a quantidade de indicações segmentadas por tipo e separadas por corretor.
2. Representação gráfica dos dados descritos na tabela acima.

7.2. Relatório de Indicações Fechadas

O relatório de indicações fechadas possibilita o acompanhamento dos valores atribuídos às indicações marcadas como “fechada”.

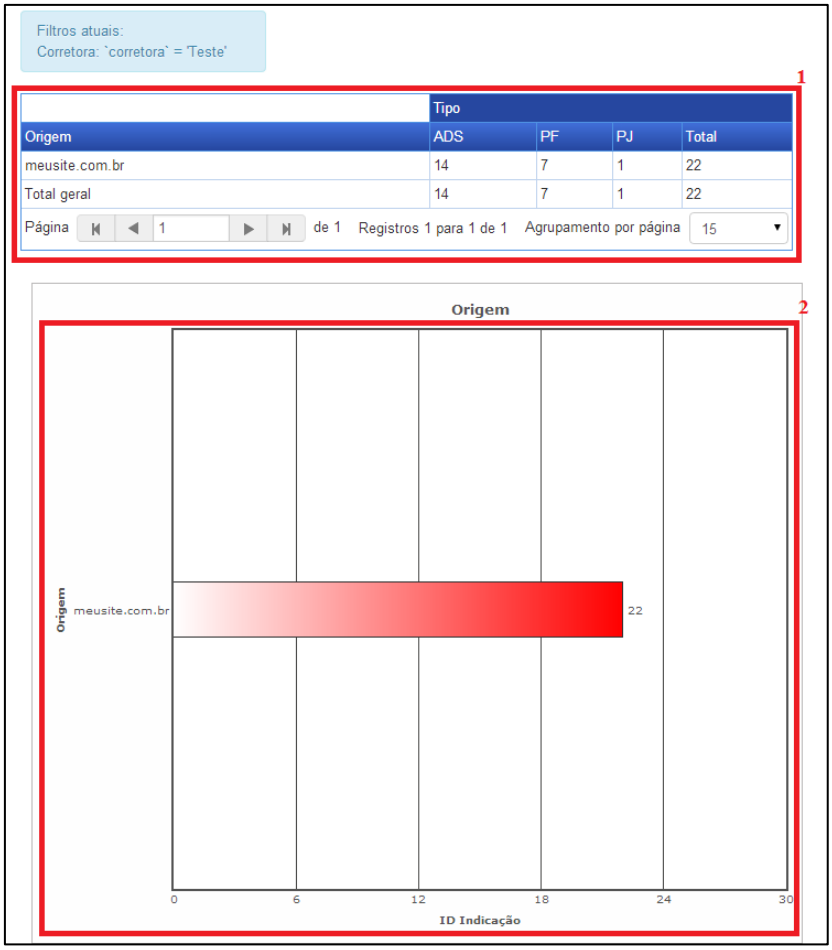


1. A partir dos filtros, o CRM gera uma tabela descritiva com os valores das indicações fechadas separando-as por corretor e tipo.
2. Representação gráfica da somatória dos valores de indicações fechadas de acordo com a tabela acima.

Perceba que o CRM exibe os filtros usados para gerar a tabela descritiva.

7.3. Relatório por origem

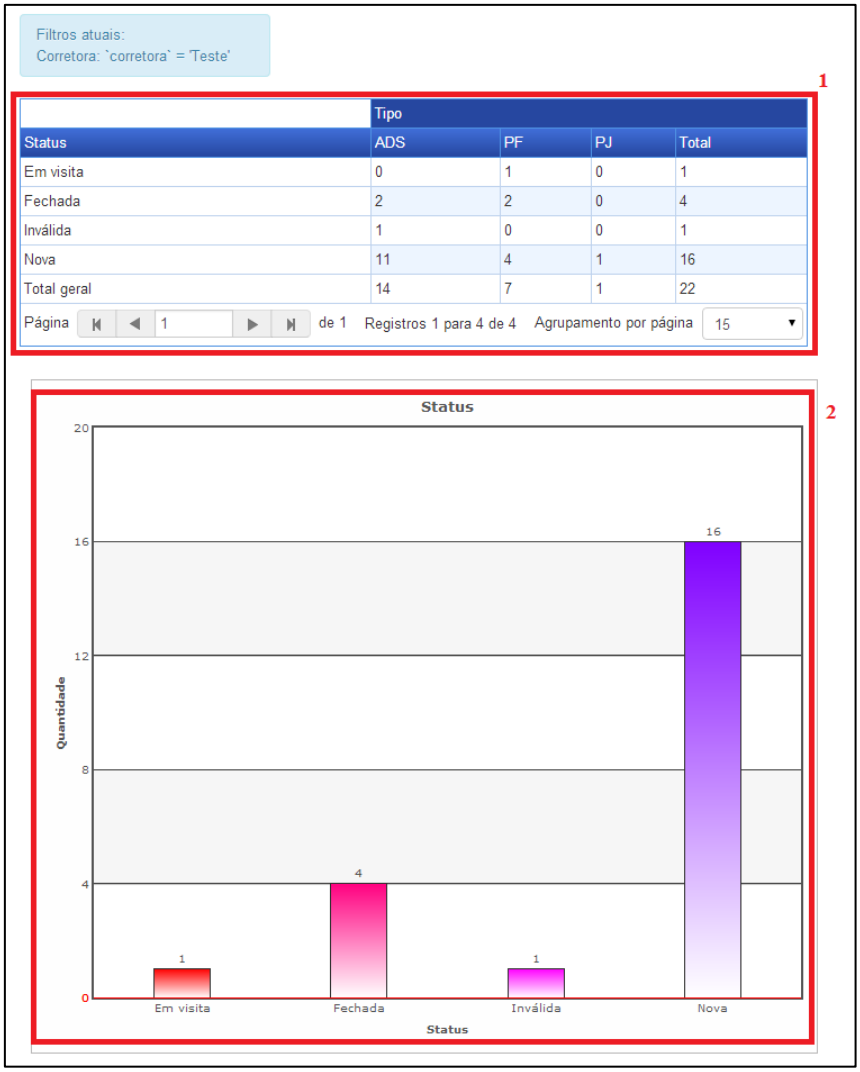
O relatório por origem permite obter a relação de quantas indicações foram captadas por cada site/projeto descritos e cadastrados no CRM.



1. A partir dos filtros, o CRM gera uma tabela descritiva com a quantidade de indicações de cada origem, dividindo-as por tipo.
2. Representação gráfica dos dados descritos na tabela.

7.4. Relatório por status

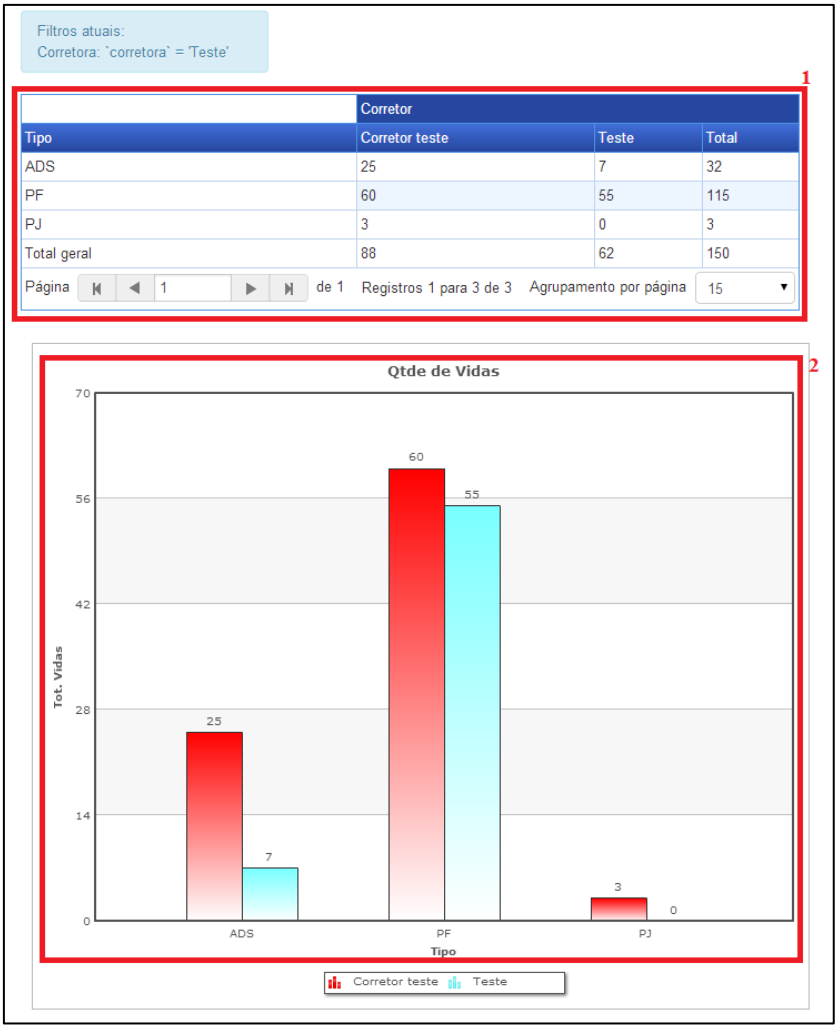
O relatório por status permite obter a relação da quantidade de indicações captadas, agrupando-as pelo status atual e dividindo-as pelo tipo da indicação.



1. A partir dos filtros, o CRM gera uma tabela descritiva com o total de indicações agrupadas entre as situações de status e divididas por tipo.
2. Representação gráfica dos dados descritos na tabela acima.

7.5. Relatório por quantidade de vidas

O relatório de quantidade de vidas permite obter a relação de quantas vidas estão sendo trabalhadas através das indicações saúde captadas.



1. A partir dos filtros, o CRM gera uma tabela descritiva com o total de vidas de todas as indicações separadas por tipo e dividas entre os corretores selecionados na filtragem.
2. Representação gráfica dos dados descritos na tabela acima.

8. DICAS ÚTEIS

Navegação – Utilize as setas de navegação para subir ou descer as páginas mais rapidamente.

Painel buscar - os filtros selecionados são mantidos até que o usuário clique em “mostrar tudo” para que o sistema limpe os filtros de seleção.

Agência Lidade Ltda

(11) 3151-6383 / 2765-2248 / 7800-6686 - ID 121*13672

www.agencialidade.com.br

Rua Sete de Abril, 105 conj. A - sala 401 - Centro

São Paulo/SP CEP 01043-000